

10.1 Assistenza Clienti (Ticket)

Il ticket è un oggetto trasversale: nell'Assistenza Clienti è considerato come una richiesta da parte del cliente, ma dopo la vendita può essere utilizzato anche per richieste interne all'azienda (gestione delle non conformità) e per attività progettuali (Pianificazioni).

È bene quindi provvedere con campi personalizzati per categorizzare la natura del ticket. Come sempre, per creare un nuovo ticket si può procedere tramite il tasto dal modulo Assistenza Clienti, o tramite Aggiungi Ticket dal menù relazioni di un altro modulo.

Creazione Ticket

INFORMAZIONI TEMPISTICHE SLA INFORMAZIONI MAIL

Informazioni Ticket

Titolo

Collegato a: Azienda

Priorità: Basso

Livello di Importanza: Livello 0

Categoria: Nuovo Progetto

Pianificazione: Cerca...

Numero Ticket: AUTOGENERATO AL SALVATAGGIO

Stato: --Prego Selezionare--

Nome Prodotto: Cerca...

Ora: 0

Giorni: 0

Operazione: Cerca...

Informazioni Personalizzate

Assegnato a: Utente

vtenext2604@gmail.com (Francesco Vittani)

Informazioni Descrittive

Descrizione

Priorità	Personalizzabile: di norma su indicazione del servizio assistenza
Importanza	Personalizzabile: di norma è su indicazione del commerciale in base al valore del cliente
Categoria	Personalizzabile: per esempio reclamo, assistenza in garanzia o richiesta interna
Collegato a	Campo di collegamento con un'anagrafica cliente (Aziende, Contatti, Leads)

Stato	È fondamentale sapere il progresso del ticket (gli stati possono essere modificati dall'utente admin)
Ore	Ore impiegate per il ticket; quando al ticket si collega un servizio a contratto (unità di misura ore), questo valore aggiorna il progresso del contratto (alla chiusura del ticket)
Giorni	Giorni impiegati per il ticket; quando al ticket si collega un servizio a contratto (unità di misura giorni), questo valore aggiorna il progresso del contratto (alla chiusura del ticket)
Nome Pianificazione	Collegamento a una scheda pianificazione (progetto)
Nome Operazione	Collegamento a una scheda operazione (fase del progetto)

Calendario, Documenti e quant'altri collegamenti permettono di centralizzare la storia del ticket nel contesto idoneo, al fine di ritrovare in futuro le informazioni in modo rapido per affrontare casistiche simili.

E' infine possibile aggiungere la firma del cliente sul rapportino di intervento collegato al Ticket. Per farlo è sufficiente accedere tramite APP a vtenext e cliccare sull'icona firma  presente nel modulo dei Ticket. Di seguito un esempio di firma tramite APP:



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Matty", is shown on a white background.

La firma verrà salvata e relazionata al Ticket. Essa sarà presente sia nella related apposita, visibile da browser e sarà inoltre integrata anche nel template del PDF Maker per la stampa del rapportino.

Di seguito è visibile un esempio di visualizzazione della firma tramite browser e anche nel PDF prodotto da vtenext

Ticket Test mail converter DEMO

Modifica

INFORMAZIONI

TEMPISTICHE SLA

INFORMAZIONI MAIL

GRAFICO PROCESSO

STORICO PROCESSO

STORICO

Informazioni Ticket

Titolo

Test mail converter DEMO

Collegato a

Priorità

Livello di Importanza

Categoria

Planificazione

Regola Mail Converter

Numero Ticket

TT15

Stato

Aperto

Nome Prodotto

Ore

0.00

Giorni

0.00

Operazione

SCORCIAIOIE

Commenti

Conversazioni

Note

RELAZIONI

Documenti

1

Attività

Installazioni

Servizi

Interventi

Servizi a Contratto

Messaggi

Processi

Informazioni Personalizzate

Orario creazione

15-02-2022 16:32:21

Creato da

vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani)

Orario modifica

15-02-2022 16:32:21

Assegnato a

vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani)

Informazioni Descrittive

Descrizione

Test mail converter DEMO

Informazioni Soluzione

Soluzione

Commenti

☐ Richiedi informazioni confidenziali

Aggiungi un commento...

Invia

Firma Ticket

Firma

X

Conversazioni

Inizia una nuova conversazione

Note - Slider

+ Crea

Documenti (1) - Lista

Seleziona o trascina i file qui

Visualizzando da 1 a 1 di 1

Seleziona Documenti

Aggiungi Documento

Scarica tutti gli allegati

AZIONE

TITOLO

NOME FILE

ASSEGNATO A

NOME CARTELLA

<https://www.youtube.com/embed/PKEfiXyAXvs>

Revision #1

Created 2026-07-06 15:06:37 UTC by Admin

Updated 2026-07-06 15:06:37 UTC by Admin